



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 66

d.d. 14 april 2010

(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, en mevrouw mr. J.W.H. Lenting en de heer E.J.M. Mackay)

Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier, ontvangen op 28 januari 2009;
- de brief van Consument van 19 april 2009 inhoudende een samenvatting van het door hem voorgelegde geschil;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 27 augustus 2009;
- de repliek van Consument van 26 september 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 10 november 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 5 maart 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

I. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument is in juni 2007 op vakantie geweest in X, waar hij regelmatig geen gebruik kon maken van de creditcard van Aangeslotene omdat geen chip op de creditcard aanwezig was. Consument heeft vervolgens Aangeslotene in oktober 2007 te kennen gegeven dat de geldigheid van een van zijn creditcards zou verlopen tijdens zijn op handen zijnde vakantie in Y. De nieuwe creditcard werd op de laatste dag voor vertrek geleverd. Ook tijdens deze 6-weekse vakantie bleek betaling middels zijn creditcard regelmatig onmogelijk omdat - naar later bleek - de bestedingslimiet was bereikt. Hierop heeft Consument telefonisch en via e-mail contact gezocht met Aangeslotene. Consument heeft daarna op 15 januari 2008 een extra storting ten behoeve van zijn rekening gedaan. Het bedrag werd pas op 22 januari 2008 bijgeschreven. Consument kan zich met de gehele gang van zaken niet verenigen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2. Geschil

- 3.1. Consument vordert van Aangeslotene een bedrag van € 7.500,-, als vergoeding voor zijn bedorven vakantie in Y als gevolg van het herhaaldelijk niet kunnen gebruiken van zijn creditcard.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Consument kon in X regelmatig niet betalen met zijn creditcard van Aangeslotene, omdat er geen chip op de card aanwezig was. De creditcard is dus niet bruikbaar in X.
 - In oktober 2007 heeft Consument ruim van te voren aangegeven dat de geldigheid van een van zijn creditcards zou verlopen tijdens zijn vakantie in Y. Na telefonisch contact werd hem beloofd dat de creditcard op tijd vervangen zou worden. De creditcard werd echter na veelvuldig contact pas een dag voor vertrek geleverd.
 - In Y weigerde de creditcard herhaaldelijk. De klantenservice van Aangeslotene heeft alle vragen die Consument heeft voorgelegd te laat beantwoord en Consument foutief geïnformeerd. In de digitale ruimte van de creditcard viel niets over reserveringen te lezen. De bestedingsruimte was niet geactualiseerd. En nadat de reserveringen waren opgeheven, weigerde de creditcard nog steeds.
 - De afhandeling van de klachten van Consument door Aangeslotene is zeer slecht verlopen. Aangeslotene houdt zich niet aan de voorwaarden dat klachten binnen een bepaalde termijn behandeld dienen te worden.
 - Ter zitting heeft Consument te kennen gegeven dat zijn eerder ingediende klachten over de door Aangeslotene doorgevoerde verhoging van de tarieven en een door haar in 2006 uitgebrachte hypotheekofferte geen verdere behandeling behoeven.
- 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
- Aangeslotene heeft Consument er herhaaldelijk op gewezen dat winkeliers, ondanks het feit dat zij aangesloten zijn bij MasterCard, de creditcard van Consument mogen weigeren. Voor het niet accepteren van de creditcard kan Aangeslotene niet verantwoordelijk worden gehouden. Winkeliers zouden op basis van de afspraken met MasterCard de creditcard dienen te accepteren maar nemen de beslissing hiertoe uiteindelijk zelf.
 - Voor wat betreft de aanvraag van de nieuwe creditcard, zijn er bij Aangeslotene geen eerdere aanvragen in de administratie geregistreerd. De enkele e-mail van 18 oktober 2007 kan niet als aanvraag gelden.
 - Reserveringen op de creditcard zijn niet (altijd) te zien op het digitale rekeningoverzicht van de creditcard. De ontvangende partij dient om een reservering zichtbaar te maken het te incasseren bedrag daadwerkelijk voor



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- verwerking aan te bieden aan de bank. De ontvangende partij doet dit echter niet altijd met het oog op restitutie van bijvoorbeeld de borgbetaling.
- In de toepasselijke Voorwaarden staat ook beschreven dat een borg kan drukken op de bestedingslimiet. Daarnaast stelt Aangeslotene dat Consument een erg krap budget heeft genomen voor zo'n lange reis.

4. Beoordeling

- 4.1. Uit het dossier blijkt dat Consument, nadat hij had bemerkt dat zijn creditcard werd geweigerd, Aangeslotene hierover herhaaldelijk telefonisch en via e-mail heeft benaderd. Aangeslotene heeft hierop echter naar het oordeel van de Commissie steeds niet adequaat gereageerd. Zo had zij bijvoorbeeld bij Consument naar eventuele reserveringen kunnen informeren. Ook ontving Consument op zijn e-mailberichten geen constructieve en oplossingsgerichte reacties. Voorts bood ook de extra overboeking van Consument onvoldoende soulaas waar het zeven dagen heeft geduurd voordat het geld op de rekening van Consument werd bijgeschreven. De Commissie is dan ook van oordeel dat het voortduren van de voor Consument onaangename situatie kan worden toegerekend aan het inadequate optreden van Aangeslotene. Aangeslotene is dan ook tekortgeschoten in haar dienstverlening aan Consument.
- 4.2. De Commissie stelt echter aan de andere kant vast dat Consument zelf door een betere voorbereiding te treffen, problemen had kunnen voorkomen. Zo bood het budget dat Consument had uitgetrokken voor zijn zes weken durende vakantie weinig ruimte voor eventuele calamiteiten. In de documentatie behorende bij de creditcard wordt er bovendien melding van gemaakt dat bij het huren van een auto of het boeken van een hotelkamer een gedeelte van de bestedingsruimte als borg gereserveerd kan worden, waardoor de bestedingsruimte dus lager wordt. Consument had hiervan mitsdien op de hoogte kunnen zijn en daarmee rekening kunnen houden.
- 4.3. Nu de creditcard van Consument evenwel om onduidelijke redenen meerdere malen niet werd geaccepteerd en Aangeslotene heeft nagelaten om hierop adequaat en tijdig te reageren, heeft dit Consument, ook in X, aanzienlijk ongerief berokkend. Gezien het doorstane ongemak en de in het kader van de communicatie met Aangeslotene gemaakte kosten acht de Commissie een vergoeding van € 750,- redelijk. In zoverre wordt de vordering dus toegewezen. Voor het overige is het aanzienlijke, niet nader gespecificeerde bedrag niet toewijsbaar



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5. Beslissing

De Commissie beslist, bij wijze van bindend advies dat Aangeslotene aan Consument een bedrag van € 750,-. dient te vergoeden. Ook de door Consument betaalde eigen bijdrage voor de behandeling van onderhavig Geschil, zijnde een bedrag van € 50,-. komt voor vergoeding door Aangeslotene in aanmerking. Een en ander dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.

De Commissie wijst het meergevorderde af.